



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE**  
**LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente  
hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Margot Echenique Hoyos (ORCID: 0000-0001-5976-7626)

**ASESOR:**

Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo (ORCID: 0000-0002-7606-476X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del riesgo  
en Salud

**Lima – Perú**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mi Virgen y Dios Todopoderoso por brindarme una segunda oportunidad y la fortaleza en momentos de desánimo, a mi amada Flor, mi madre (Q.E.P.D.) por enseñarme a ser valiente y perseverante, a mi padre Tomás por animarme a seguir adelante, a mis hijos: Melyssa, Miguel, Luis y a mi esposo Miguel por su paciencia.

## **Agradecimiento**

Al director del C.S. FAP Las Palmas por permitirme realizar esta investigación en sus instalaciones, a los pacientes por su colaboración, a los docentes de la UCV y a mi familia.

## Página del Jurado



### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **ECHENIQUE HOYOS, MARGOT**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL CENTRO DE SALUD FAP LAS PALMAS, SURCO 2019**

Fecha: 18 de enero de 2020

Hora: 2:00 p.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Angel Salvatierra Melgar

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Juana Yris Díaz Mujica

Firma: .....

**VOCAL:** Dr. Jacinto Joaquín Vértiz Osoreo

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por mayoría* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, **Margot Echenique Hoyos**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, sede Lima Norte identificado(a) con DNI 10337232 declaro que el trabajo académico titulado: **“Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco, 2019”**, presentado en. **77** ...folios para la obtención del grado académico de Maestro(a) en Gestión de los Servicios de la Salud es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, diciembre de 2019



**Br. Margot Echenique Hoyos**

**DNI: 10337232**

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
<b>I. Introducción</b>	<b>1</b>
<b>II. Método</b>	<b>14</b>
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población, muestra y muestreo	17
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	21
2.6. Métodos de análisis de datos	21
2.7. Aspectos éticos	21
<b>III. Resultados</b>	<b>22</b>
<b>IV. Discusión</b>	<b>27</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>30</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>31</b>
<b>Referencias</b>	<b>32</b>
<b>Anexos</b>	<b>40</b>

## **Índice de tablas**

Tabla 1 Operacionalización variable calidad del cuidado de enfermería	16
Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción del paciente	17
Tabla 3 Validación de juicio de expertos	19
Tabla 4 Confiabilidad del instrumento calidad del cuidado de enfermería	20
Tabla 5 Nivel de confiabilidad del instrumento satisfacción del paciente	20
Tabla 6 Distribución de datos según la variable calidad del cuidado	22
Tabla 7 Datos según las dimensiones de la variable calidad del cuidado	22
Tabla 8 Distribución de datos según la variable satisfacción del paciente	23
Tabla 9 Datos según las dimensiones de la variable satisfacción del paciente	23
Tabla 10: Spearman calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente.	24
Tabla 11 Spearman entre las dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente	26

## **Índice de figuras**

Figura 1: Esquema de diseño de investigación	15
--	----

## Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación fue determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019 , la investigación se realizó en el enfoque cuantitativo, el método utilizado fue el hipotético deductivo que consiste en la observación al fenómeno a estudiar, creación de hipótesis para explicar dicho fenómeno, la investigación estaba dirigida a una muestra de 65 pacientes hospitalizados en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco, como técnica se usó la encuesta y como instrumento se utilizó el cuestionario, las cuales fueron validadas por juicio de expertos y la confiabilidad de alfa de Cronbach de 0.845 y 0.819.

En los resultados de la investigación se encontró que el 46.15% percibe una calidad del cuidado de enfermería en un nivel regular, en comparación del 21.54% que percibe un nivel deficiente, por otro lado hay un 32.31% que percibe un nivel eficiente en la calidad del cuidado de enfermería, asimismo se observa que el 47.69% presenta una satisfacción intermedia, en comparación del 15.38% que presenta una insatisfacción con la calidad del cuidado que brinda la enfermera, pero también existe un 36.92% que presenta satisfacción completa con el servicio; lo que, reforzado con la prueba estadística de la Rho de Spearman con un resultado del 0.645 permitió concluir que existe relación directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro de Salud FAP Las Palmas, Surco 2019.

**Palabras claves:** Cuidado, calidad, satisfacción, hospitalización, fiabilidad.



## **Abstract**

The purpose of this research work was to determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the hospitalized patient at the FAP Las Palmas Health Center, Surco 2019. The research was carried out in the quantitative approach, the method used was the hypothetical inductive consisting of observing the phenomenon to be studied, creating hypotheses to explain this phenomenon, the research was directed at a sample of 65 hospitalized patients at the FAP Las Palmas Health Center, Surco 2019, as a technique the survey was used and the questionnaire was used as an instrument, which were validated by expert judgement and Cronbach alpha reliability of 0.845 and 0.819.

The results of the research found that 46.15% perceive a quality of nursing care at a regular level, compared to 21.54% who perceive a poor level, on the other hand there is a 32.31% who perceive an efficient level in the quality of nursing care, also shows that 47.69% present an intermediate satisfaction, compared to 15.38% who are dissatisfied with the quality of care provided by the nurse, on the other hand there is a 36.92% complete satisfaction with the service. What reinforced with the statistical test of the Rho of Spearman with a result of 0.645 concluded that there is a direct relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the patient hospitalized in the FAP Las Palmas Health Center, Surco 2019.

**Keywords:** Care, quality, satisfaction, hospitalization, reliability.